

DAFTAR PUSTAKA

- Gorry, A., & Scott-Morton, M. S. (1971). A Framework for Information Systems. *Sloan Management Review*, 13, 56-79.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. (2012). Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Provinsi Sulawesi Utara.
- Jogiyanto, H. M. (2008). *Analisis dan Disain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Kadir, A. (2001). *Dasar Pemrograman WEB Dinamis Menggunakan PHP*. Yogyakarta: Andi.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Autumn,1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *American Marketing Association*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Spring,1988). Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64.
- Purwaningrum, I. (2012). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Rumah Sakit Belitung Timur dengan Metode Servqual.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*. Yogyakarta: Andy.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Turban, E. (1995). *Decision Support and Expert Systems : Management Support Systems*. Prentice Hall.
- Turban, E., Aroson, J. E., & Liang, T.-P. (2005). *Decision Support Systems and Intelligent Systems (Sistem Pendukung Keputusan dan Sistem Cerdas) Edisi 7 Jilid 1*. Yogyakarta: Andy.